


Percepción de la atención dirigida a las personas con diagnóstico de VIH en las clínicas de atención integral del departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023

Perception of care directed to people diagnosed with HIV in comprehensive care clinics of the department of Matagalpa-Nicaragua, January 2023

Gámez Tinoco, Scarlett Liseth; Hurtado Docente, Mario José

 Scarlett Liseth Gámez Tinoco
scarlettgamez262@yahoo.com
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,
Managua, Nicaragua

 Mario José Hurtado Docente
mario.hurtado@cies.unan.edu.ni
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,
Managua, Nicaragua

Revista Torreón Universitario
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua,
Nicaragua
ISSN: 2410-5708
ISSN-e: 2313-7215
Periodicidad: Cuatrimestral
vol. 13, núm. 36, 2024
revis.torreon.faremc@unan.edu.ni

Recepción: 08 Junio 2023
Aprobación: 18 Enero 2024

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/387/3874817015/>

DOI: <https://doi.org/10.5377/rtu.v13i36.17617>

Resumen: Objetivo: Determinar la percepción de la atención dirigida a las Personas diagnosticadas con VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua en enero 2023.

Diseño: Se realizó un estudio cuantitativo y de corte transversal, teniendo un universo de 165 personas en retiro de TARV en las diferentes clínicas y con una muestra por conveniencia de 49 a encuestados. Se utilizó una ficha de recolección de datos que se realizó a través de una encuesta individual con preguntas cerradas para dar salida a los objetivos a desarrollar como: género, edad, procedencia, identidad sexual, escolaridad, etc.

Resultados: De 49 encuestados se encontró que el mayor porcentaje son de género masculino, que los grupos de edad más altos fueron entre 20 a 29 años con 18 (36.7%) pacientes; que 40 (82%) son heterosexual y homosexual 7 (14%), que 47 (96%) respetaron su privacidad, que 47 (95%) valora buena y excelente la atención de las clínicas.

Conclusiones: De los 49 encuestados, el mayor porcentaje son masculinos, del área urbana, con escolaridad secundaria completa y universitaria, son heterosexual y con ocupación de ama de casa y comerciante. Se valora la atención con buena satisfacción ya que se obtiene un 95%, se obtiene un porcentaje alto de no aplica en la atención de admisión y farmacia ya que el personal de la atención realiza las gestiones de esas áreas antes mencionadas y que la parte atención de enfermería es mejor valorada por tener mayor empatía.

Palabras clave: Calidad de la atención, TARV, expectativas, percepción, privacidad, PVIH, satisfacción del paciente.

Abstract: Objective: Determine the perception of care directed to People diagnosed with HIV in the Comprehensive Care Clinics of the Department of Matagalpa-Nicaragua in January 2023.

Design: A quantitative and cross-sectional study was carried out, having a universe of 165 people withdrawing from ART in the different clinics and with a convenience sample of 49 respondents. A data collection form was used that was carried out through an individual survey with closed questions to give

rise to the objectives to be developed such as: gender, age, origin, sexual identity, education, etc.

Results: Of 49 respondents, it was found that the highest percentage is male, that the highest age groups were between 20 to 29 years with 18 (36.7%) patients; that 40 (82%) are heterosexual and 7 (14%) are homosexual, that 47 (96%) respected their privacy, that 47 (95%) rate the clinics' care as good or excellent.

Conclusions: Of the 49 respondents, the highest percentage are male, from the urban area, with completed secondary and university education, are heterosexual and have the occupation of housewife and merchant. The care is evaluated with good satisfaction since 95% is obtained, a high percentage of not applicable is obtained in admission and pharmacy care since the care staff carries out the procedures in those aforementioned areas and that the care part nursing is better valued for having greater empathy.

Keywords: Quality of care, ART, expectations, perception, privacy, PHIV, patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de garantizar la calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde los años ochenta viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud. (Suarez, 2013).

La falta de calidad se puede manifestar de múltiples formas incluyendo: servicios de salud inefectivos, servicios ineficientes y limitada accesibilidad, lo que genera al final insatisfacción de los usuarios y de los proveedores de los servicios de salud. (González, 2012, p.5).

A mayor calidad y calidez en la atención brindada en las clínicas de atención integral, se logrará mejor adherencia al tratamiento en las personas con VIH.

En la actualidad el VIH, es considerada como un problema de salud pública por ser una de las enfermedades mortales más relevantes. En el mundo 28,2 millones de personas tenían acceso a la terapia antirretroviral al cierre de junio de 2021; 37,7 millones de personas vivían con el VIH; 36,3 millones de personas fallecieron a causa de enfermedades relacionadas con el VIH desde el comienzo de la epidemia. (Organización Mundial de la Salud, 2022).

El objetivo del estudio es conocer el grado de percepción de las Personas diagnosticadas con VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua en enero 2023, dicho estudio se realizó a través de una aplicación de encuesta con preguntas cerradas.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio es de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio descriptivo de corte transversal. El área de estudio se llevará a cabo en el Departamento de Matagalpa en los 4 Municipios que consta con 5 Clínicas de VIH que son La Dalia, Matiguas, Policlínico, Sebaco y Hospital Regional, se realizó el estudio con las PVIH que asistirán a su retiro de tratamiento antirretroviral en enero 2023 con un universo que está constituido por todas las personas que están en tratamiento antirretroviral y que estarán siendo atendidas en el programa de VIH/SIDA del Departamento de Matagalpa, en total se tiene Personas con VIH con antirretroviral son

165 y su muestra es una selección del 30% por conveniencia de los activos en tratamiento antirretroviral en el cual se descartan usuarios que son privados libertad, casos nuevos y que tienen cita programada cada 2 meses y su unidad de análisis es en las Clínicas de Atención Integral dirigidas a Personas con VIH.

Los criterios de selección ser las personas mayores de 18 años, con diagnóstico de VIH/SIDA, ingresados al programa VIH/SIDA en las Clínicas de Atención integral del Departamento, que tenga más 4 retiros de tratamiento en el año, paciente clasificado como abandonos o inasistentes en el transcurso del año y sus variables de estudio son los datos sociodemográficos, expectativas en relación en la atención de salud, percepción de la atención brindada.

En las fuentes de información será los expedientes clínicos, informe de registro diario de consulta, informes de tratamiento antirretroviral, libros de registros, el Sistema Vigilancia en Salud y encuestas realizadas a personas.

Técnicas de recolección de datos se elaborará una ficha de recolección de datos donde se pueda recolectar la información general de las personas sujetas a estudios, recolectar información de sus retiros de tratamiento, realización de exámenes y su condición actual del programa.

Con los instrumentos de recolección de datos se construirá un instrumento tipo encuesta con preguntas cerradas que facilite ejecutar entrevistas individuales dirigidas a las personas VIH que retiran tratamientos en las Clínicas de Atención Integral.

El Plan de análisis de la información se realizará con el programa SPSS. Tanto los datos cualitativos se analizarán según los criterios y objetivos del estudio, además se usó Excel para facilitar el ingreso de datos que facilitará la realización de gráficas y el procesamiento de la información se elaborará una tabla de datos en Excel con la información obtenida de las entrevistas para así poder cruzar y realizar un análisis de validez estadístico. Dicho procedimiento se realizará utilizando SPSS.

Se realizó un consentimiento informado para poder recolectar la información atreves de las encuestas.

RESULTADOS

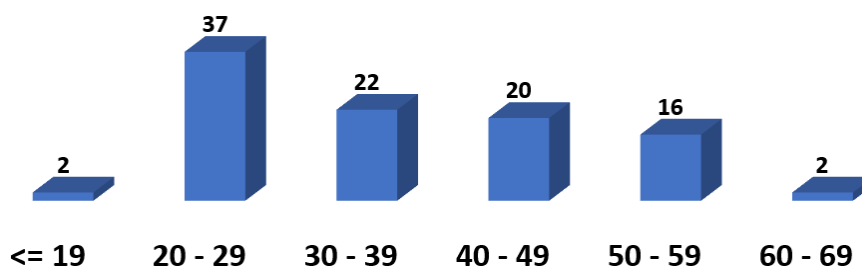


GRÁFICO 2

Edades de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023

Fuente: Ficha de recolección de datos

Respecto a edad, el grupo etario con mayor porcentaje es de 20 a 39 años 59% (29) siendo las edades más afectadas siendo un grupo de edad joven. Por grupos establecidos se obtuvieron de 20 a 29 años, obtuvo un porcentaje de 36,7% (18), seguido del grupo de 30 a 29 años con 22,4% (11), en este grupo edad los que más prevalece son los 28 y 29 años de edad, continuando el grupo de 40 a 49 años con un 20,4% (10), y los grupos de 50 a 59 años, 16,3% (8), de menos de 19 años y 60 a 69 años 2% (1). Díaz Jirón (2021), describe en sus resultados, que el grupo etario obtiene que de 20 a 29 años con el 38%. Torres Sánchez (2021) refleja que el grupo de 18 a 30 años, fue el de predominio, con 28.6%, seguido del grupo de 41 a 50 años con un 27%. Castellón Sequeira, respecto a edad, el grupo etario de 50 a 59 años, obtuvo un porcentaje de 34,3% (78), seguido del grupo de 60 a 69 años con 24,2% (55), continuando el grupo de 40 a 49 años con un 20,7% (47),

y los grupos de 30 a 39 años, 10,1% (23), de 20 a 29 años 5,7% (13) y de 70 años a más con el 5% (11), lo cuales concuerdan con presente estudio ya que los grupos más afectados son jóvenes.

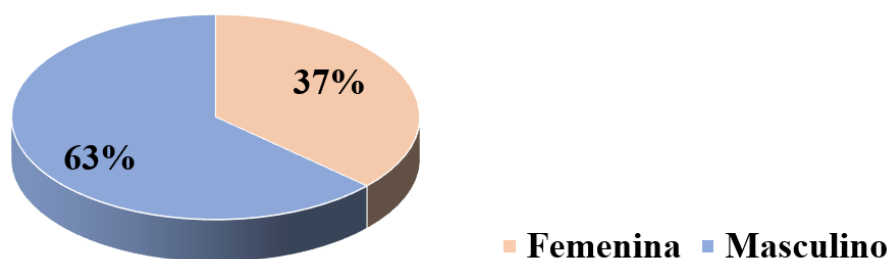


GRÁFICO 3
Género de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023

Fuente: Ficha de recolección de datos

Con el porcentaje de la edad se obtiene un 63% (31) fueron masculinos, seguido de 37% (18) femeninas. Castellón Sequeira describe en sus resultados que el 54.6% (124) de los sujetos a estudio fueron mujeres y el 45.4% fueron varones. Los resultados obtenidos acerca que los hombres fue el que se obtuvo el mayor porcentaje debido al incremento de población clave y vulnerable, lo cual no se asimila al presente estudio porque hay diferencias en el género. Castellón Sequeira describe en sus resultados que el 54.6% (124) de los sujetos a estudio fueron mujeres y el 45.4% fueron varones. Los resultados obtenidos acerca que los hombres fue el que se obtuvo el mayor porcentaje debido al incremento de población clave y vulnerable.

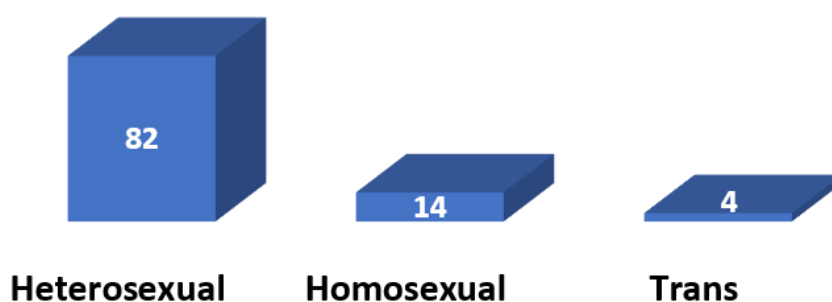


GRÁFICO 4
Orientación sexual de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023

Fuente: Ficha de recolección de datos

Con respecto a la Orientación sexual de los encuestados se obtuvo que un 82% (40) son heterosexual, homosexual de 14% (7), transexual de 4% (2). Díaz Jirón (2021), narra en sus resultados que el mayor porcentaje de usuarios son homosexual con un 57% (12) y heterosexual 29% (6), seguido de bisexual 9% (2), lo cual no concuerdan con los resultados obtenidos. Con respecto a la identidad sexual de los encuestados se obtuvo que la orientación heterosexual fue de 82 % (40), homosexual de 14% (7), transexual de 4% (2). Díaz Jirón (2021), narra en sus resultados que el mayor porcentaje de usuarios son homosexual con un 57% (12) y heterosexual 29% (6), seguido de bisexual 9% (2), lo cual no concuerdan con los resultados obtenidos, analizando los resultados obtenidos del presente estudio no concuerdan con los obtenidos de Díaz Jirón ya que se tiene diferencia en los heterosexuales.

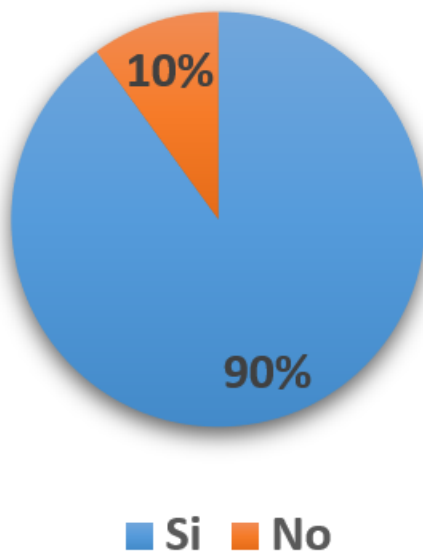


GRÁFICO 10
 Consejería acerca de sus especiales en el momento de la atención a personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023
 Fuente: Ficha de recolección de datos

Con los resultados obtenidos de los encuestados se obtiene que un 90% (44) recibió consejería acerca de la realización de exámenes especiales, el 10.2% (5) no recibieron consejería para realización exámenes especiales. Castellón Sequeira describe en sus resultados que el 89.3% (124) recibieron respuesta rápida para el envío y realización de exámenes. En los resultados obtenidos los encuestados califican con un 96% (47) respetaron su privacidad y un 4% (2) no respetaron su privacidad. Castellón Sequeira obtuvo un 94 % en relación a la privacidad.

Los participantes en el estudio valoran la atención con 65% (32), atención buena, 30% (15) y regular 4 % (2). Según los resultados obtenidos la atención que se brinda en las clínicas de atención integral es aceptable para las personas del Programa.

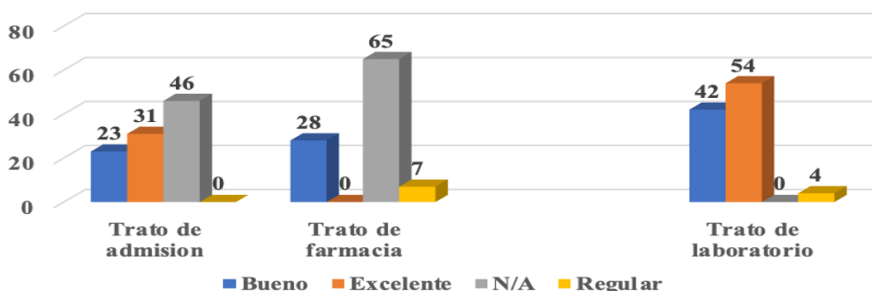


GRÁFICO 15
 Percepción por áreas de atención de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023
 Fuente: Ficha de recolección de datos.

Con la satisfacción de la atención en las áreas de admisión se valora Buena con un 2% (1), excelente 4% (2), no aplica 94% (46) y regular 0%. En farmacia se valora con un 29% (14) la atención como buena, excelente 44% (22), no aplica 20% (10), regular 6% (3). El trato en laboratorio la atención como buena, 42% (21),

excelente con un 54% (23), no aplica 0% y regular 4% (2). Castellón Sequeira según su estudio valoran el trato de laboratorio con 89.3%. Lo cual se asimila los porcentajes obtenidos con el estudio presente.

La limpieza de las clínicas la valoran como excelente 59.2% (29), buena, 36.7% (18), mala 2% (1), regular 2% (1). En el estudio Castillo Juárez obtiene un 38.8% de higiene en las áreas de atención.

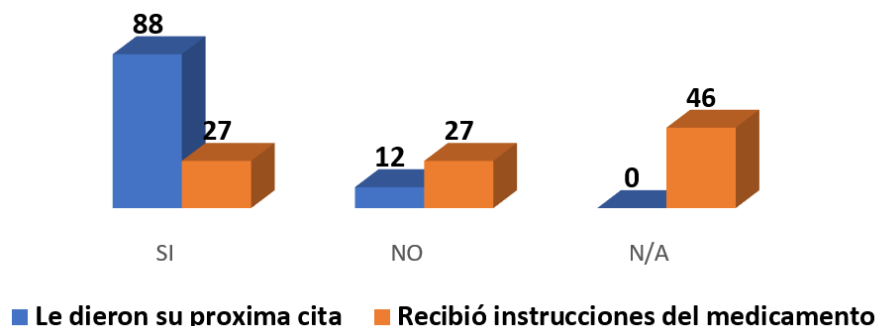


GRÁFICO 18
 Recibieron fecha de su próxima cita e instrucciones de su medicamento las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.023
 Fuente: Ficha de recolección de datos.

En los resultados el 88% (43) de los encuestados reciben su próxima cita al momento de finalizar su consulta, no reciben su cita un 12% (6). Con la variable se reciben instrucciones de medicamento un 47% (23), si reciben instrucciones de su medicamento 27% (13) y no aplica 27% (13). En el estudio de Castellón Sequeira se tiene diferentes datos, ya que en su estudio lo evalúan con un 95% que reciben instrucciones de la toma de su medicamento.

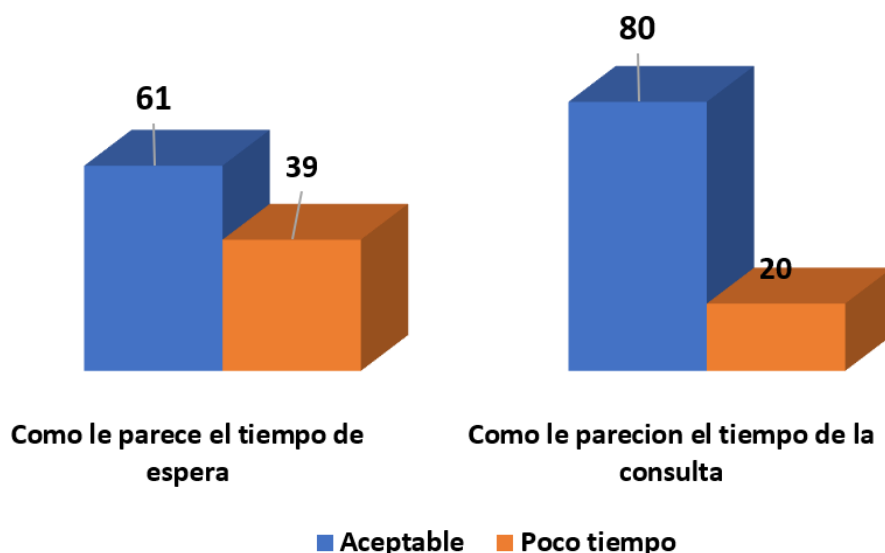


GRÁFICO 19
 Satisfacción con el tiempo de espera de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023
 Fuente: Ficha de recolección de datos.

Respecto al tiempo de espera en las clínicas de atención integral lo evalúan con 61% (30), poco tiempo 39% (19). En el tiempo de duración de la consulta con un 80% (39) lo valoran como aceptable, poco tiempo

20% (9). En el estudio de Castillo Juárez no se obtiene datos similares, ya que evalúan el tiempo de espera con 35% y la duración de la consulta 35.9%.

En el tiempo de duración de la consulta 9 encuestados tienen una percepción que la duración es muy corta.

CONCLUSIONES

1. En referencia a características sociodemográficas, reflejaron que el mayor porcentaje en el grupo etario de 20 a 49 años siendo población joven.
2. En relación a expectativas evaluadas por los encuestados, recibieron indicaciones de exámenes importantes para el seguimiento de su salud, respetaron su privacidad, el personal de salud les brindó consejería en el momento de la atención y comprendieron las recomendaciones y consejería. El de mayor porcentaje fue Empatía, donde los pacientes calificaron con una buena atención y que volvería nuevamente a la clínica de atención integral para ser atendidos nuevamente por el mismo recurso.
3. Referente a percepciones señaladas por los encuestados, el mayor porcentaje estuvo en la satisfacción de la atención recibida en las diferentes clínicas de atención integral, en el trato de la atención en farmacia se tiene un mayor porcentaje en opción de no aplica debido a que el personal de salud se encarga de retirarle el medicamento a los pacientes, se obtiene un porcentaje de trato regular por el área de farmacia y laboratorio.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R. de los Á. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero a marzo 2017 (Masters, CIES UNAN-Managua). <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/>.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- (Cotes D, Tapie, Cuspud, Cabrera Salazar, & Achicanoy, Martínez, 2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital lorencita villegas de santos en el primer trimestre del 2016 samaniego – nariño. *Universidad CES*, 47-49. <http://hdl.handle.net/10946/615>.
- Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., & Godoy, S. de. (2011). Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 20(3), 526-533. <https://doi.org/10.1590/S0104-0707201100030001>.
- Castillo, B. E. (2021). Percepción de pacientes con VIH/SIDA sobre la atención odontológica en Asociación (ASPOV)-Piura 2021 (Tesis para obtener el Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62976>.
- Castellón, R. J (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. (Tesis para obtener Título Máster, CIES, unan-Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>.
- Villa Sierra, L.A (2019), Colombia. Percepción de pacientes con VIH/Sida sobre consulta odontológica en IPS de Santa Marta – Colombia. *Portal Regional da BVS-* <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n2/2389-7066-reus-22-02-120.pdf>.
- Fierro Díaz, Y.K (2018), Colombia. Percepción de Enfermería en el cuidado de pacientes con VIH/SIDA, a la luz de Jean Watson. *Revistas Científicas de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA*, vol. 2 (3). <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/136>.

- Torres Sánchez, K.F (2021), Perú. Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021 (Tesis para obtener título profesional, Universidad Autónoma de Ica). <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>.
- Díaz Jirón, R.X (2021), Nicaragua. Percepción de los Usuarios en relación a calidad de atención del Programa VIH del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila bolaños” Managua, Nicaragua, Primer Semestre 2021 (Másters, CIES UNAN-Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/16994/1/ArtoCient1173.pdf>.
- García Miranda, D. L. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013 (Ricardo Palma). <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/246>.
- González, N.J (2,012), Calidad de la Atención brindada a personas VIH SIDA con Terapia Antirretroviral (TAR) que ingresaron al servicio de epidemiología e infectología del Hospital Dr. Roberto Calderón Gutiérrez de Managua entre enero a diciembre 2010 (Másters, CIES UNAN-Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/7550/>.
- Guía de Terapia Antirretroviral para personas con VIH, enero 2018, 138. <https://www.minsa.gob.ni/index.php/repository/Descargas/MINSA/Direcci%C3%B3n-General-de-Regulaci%C3%B3n-Sanitaria/Normas-Protocolos-y-Manuales/Normas-2015/138-Gu%C3%ADa-de-Terapia-Antirretroviral-para-Personas-con-VIH/>.
- Ibarra-Morales, L. E. (2014). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo Sonora. 2014, 8(2),11.[file:///C:/Users/cruza/Downloads/619_AUTOR_%20Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(word-producci%C3%B3n\)-2456-1-10-20200731%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/cruza/Downloads/619_AUTOR_%20Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(word-producci%C3%B3n)-2456-1-10-20200731%20(1).pdf).
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
- MINSA, Ley General de Salud y su reglamento, 2004). [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1?OpenDocument).
- (MINSA, Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud Marco Conceptual y Estratégico, 2007). http://mapasalud.minsa.gob.ni/wp-content/uploads/2017/03/Marco_Conceptual_Modelo_SaludFamiliar_Comunitario.pdf.
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 30.<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
- Pinzón, M. H (2013). Percepción de la Calidad en la Atención de los usuarios externos del hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de Enero al 15 de Febrero del 2013 (Masters, CIES UNAN-Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/7642/1/t753.pdf>.
- Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). *Normas APA – 7ma (séptima) edición*. <https://normas-apa.org/>.